

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PONTIANAK**

Nurul Masriyah Aziizir

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fisipol Untan

Email: cintaislam_forever@yahoo.com

Abstrak: Judul Penelitian ini adalah “ Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak. Judul skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan adanya masyarakat yang menganggap biaya pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kurangnya jumlah sumber daya aparatur khususnya dibidang operator sehingga pelayanan menjadi lebih lama. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan uji statistik regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 1,704 + 1,04 X$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliable. Hasil hipotesis menunjukkan bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($0,6934 > 0,191$) dengan tingkat signifikansi sebesar 1,986 sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan

Abstract

The title of this research is “The Effect of Employee’s Competency to Service Quality in Population and Civil Registry Office in Pontianak Regency”. This research is supposed to know whether employee’s competency gives effect to service quality of Population and Civil Registry Office in Pontianak Regency or not. The title of this research was brought up based on the problem from society that consider the service cost is not suitable with the regulations and lack of human resources as operators. Therefore, the service takes long time. This research is kind of quantitative using simple linear regression statistic run test. According to the result, it found regression equation like this: $Y = 1,704 + 1,04 X$. Based on statistic data analysis, indicators are valid and the variables are reliable. Hypothesis result shows that r_{count} is bigger than r_{table} ($0,6934 > 0,191$) with significance level 1,986 so the receivable hypothesis in this research is there is positive and significant effect between employee’s competency and service quality.

Keywords: employee’s competency and service quality

A. PENDAHULUAN

Pelayanan Publik yang menjadi fokus studi disiplin Ilmu Administrasi Pemerintahan, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian. Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik sangatlah penting baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelaksanaan Pelayanan Publik di daerah otonom khususnya Kabupaten Pontianak terkait mengenai administrasi kependudukan dan catatan sipil dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak. Secara manusiawi tentunya masyarakat menginginkan pelayanan yang diberikan cepat, mudah, murah serta aparatur yang memberikan pelayanan dapat bersikap sebagai seorang pelayan. Dalam realitasnya, pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan aparat tidak seperti yang diinginkan.

Ketidakpuasan masyarakat yang diindikasikan oleh biaya yang cukup mahal dikarenakan kepastian biaya yang telah ditetapkan dengan peraturan daerah tidak sesuai dengan realitas yang ada. Dalam kehidupan masyarakat dikenal dengan adanya “biaya sukarela atau uang terima kasih”, sehingga masyarakat memandang adanya perbedaan biaya antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya saat mengurus keperluan administrasi kependudukan yang sama jenisnya. Keadaan seperti ini dapat menimbulkan asumsi-asumsi masyarakat yang akan memperburuk citra aparatur pemberi pelayanan. Disisi lain adanya anggapan bahwa pelayanan yang diberikan terkadang sedikit mempersulit, manakala masyarakat yang mengurus pelayanan itu bukanlah masyarakat yang terbiasa melakukan pelayanan. Dari kalimat tersebut terlihat adanya peran “calo” yang bisa mempermudah proses pelayanan. Tentunya dengan bantuan para “calo” membutuhkan biaya tambahan dan keadaan seperti akan memberikan kesan bahwa pelayanan yang dibutuhkan membutuhkan biaya yang cukup mahal.

Selain permasalahan yang dipaparkan di atas juga terdapat beberapa faktor yang diduga mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu :

- 1) Jumlah sumber daya aparatur yang masih kurang dilihat dari keahlian yang dimiliki yakni kemampuan aparatur dalam penggunaan teknologi komputer. Dilihat dari latarbelakang pendidikan dan pelatihan masih dibutuhkan aparatur yang mampu mengoperasikan komputer. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak tidak semua pegawai menguasai untuk mengoperasikan komputer sehingga hanya pegawai tertentu yang mampu menggunakannya. Hal ini akan mempengaruhi terhadap pelayanan manakala petugas yang pandai tersebut sakit atau berhalangan hadir tentunya akan menghambat kinerja pelayanan.
- 2) Ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masih sering terjadi kesalahan atas hasil akhir dari produk pelayanan misalnya KK, KTP, Akta Kelahiran dan lain sebagainya. Akibat adanya kesalahan ini menyebabkan masyarakat merasa kecewa terhadap pelayanan dikarenakan mereka harus kembali lagi untuk memperbaiki administrasi kependudukan yang dibutuhkan.
- 3) Berbicara mengenai aparatur pelayanan jika kita bandingkan dengan sikap pegawai swasta yang memberikan pelayanan tentunya jauh berbeda dengan sikap aparatur pemerintah. Kurangnya nuansa ramah tamah, tegur sapa di saat masyarakat datang tentunya akan memberikan rasa ketenangan dan kekeluargaan antara pemberi dan penerima pelayanan.
- 4) Faktor profesionalisme petugas pelayanan misalnya dalam hal ini berhubungan dengan jumlah aparatur yang memberikan pelayanan yakni jumlah penduduk yang memerlukan pelayanan per hari kurang lebih 140 orang tidak sebanding dengan aparatur yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Tentunya hal ini akan memberikan pengaruh terhadap kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5) Kurangnya sosialisasi pemerintah mengenai perubahan kebijakan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Program sosialisasi yang dilakukan tergantung pada anggaran yang ada. Kegiatan ini dilaksanakan apabila dianggap perlu dan harus dilakukan, sehingga tidak ada waktu yang terjadwal khusus untuk melakukan sosialisasi. Melihat kegiatan sosialisasi yang masih kurang hal ini juga bisa menjadi salah satu faktor yang menyebabkan masih banyak masyarakat tidak mengetahui peraturan itu dan persyaratan yang harus mereka penuhi sehingga menimbulkan kekecewaan masyarakat karena mereka harus kembali lagi untuk memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan dan tentunya akan menunda keperluan mereka.

Adapun rumusan permasalahan dalam penelitian ini yaitu apakah ada pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pontianak.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu: (1) untuk mengetahui kompetensi pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak; (2) untuk mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak; (3) untuk mengukur dan menganalisis seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak.

Manfaat dalam penelitian ini yaitu: (1) mengetahui kompetensi pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak; (2) mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak; (3) mengukur dan menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sehingga dapat dijadikan instropeksi dan masukan yang berupa saran bagi instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

B. Kerangka Teori dan Metodologi

1) Hubungan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan

Adapun Mc.Ashan (dalam Sutrisno,2009:203) mengemukakan bahwa kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang ada pada dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif,afektif dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya. Menurut Prayitno (BKN, 2003:11), standar kompetensi mencakup tiga hal, yaitu yang disingkat dengan KSA:

1. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu fakta dan angka dibalik aspek teknis;
2. Keterampilan (*skills*), yaitu kemampuan untuk menunjukkan tugas pada tingkat kriteria yang dapat diterima secara terus menerus dengan kegiatan yang paling sedikit;
3. Sikap (*attitude*), yang ditunjukkan kepada pelanggan dan orang lain bahwa yang bersangkutan mampu berada dalam lingkungan kerjanya.

Para pakar mendefinisikan kualitas merujuk pada bidang keilmuannya masing-masing. Goetsch dan Davis yang dikutip Tjiptono dan Diana (dalam Hutasoit,2011:57) memberikan batasan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Adapun tolak ukur yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik untuk kriteria kuantitatif dengan mengacu pada Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 (dalam Pasolong,2007:135-136), yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, dan keadilan.

Accounts Commission (dalam Hutasoit, 2011:66) mengidentifikasi 10 faktor yang menentukan kualitas pelayanan, faktor tersebut yaitu: (1) akses, yaitu kemudahan dan kenyamanan memperoleh pelayanan, (2) komunikasi, yaitu menjaga konsumen memperoleh informasi dalam bahasa yang dimengerti dan didengar, (3) kompetensi, yaitu memiliki keterampilan dan pengetahuan

terhadap jasa yang diberikan, (4) rasa hormat, meliputi kesopanan, menghargai, pertimbangan dan ramah kepada staf, (5) kredibilitas, mencakup kepercayaan, reputasi dan citra, (6) keandalan, memberikan pelayanan yang konsisten, akurat dan dapat diandalkan serta memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, (7) daya tanggap, yaitu memiliki kesediaan dan kesiapan untuk memberikan pelayanan ketika dibutuhkan, (8) keamanan, meliputi keamanan fisik, keuangan dan kerahasiaan, (9) bukti fisik, mencakup perlengkapan, fasilitas, staf dan penampilan, (10) memahami konsumen, yaitu mengetahui kebutuhan personal konsumen.

Dengan melihat indikator-indikator yang ada penulis berpendapat bahwa adanya hubungan antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Apabila seorang aparatur dengan pengetahuan yang dimiliki mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dengan sendirinya, mengetahui dan menguasai pekerjaannya tentu ia mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selain itu, jika aparatur tersebut mampu berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat, tentunya masyarakat juga senang karena adanya pembicaraan yang menciptakan suasana keakraban. Ditambah lagi jika aparatur mampu menggunakan teknologi komputer tentunya pekerjaan yang bersifat administratif dan arsip dapat diselesaikan dengan cepat. Hal ini akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Selain pengetahuan dan keterampilan, sikap seorang aparatur juga perlu yakni sikap ramah, sopan, tidak emosional dan penampilan aparatur yang rapi dan bersih tentunya akan memberikan kesan pertama yang baik kepada masyarakat dan pastinya masyarakat akan senang atas pelayanan yang diberikan.

2) Metode Penelitian

Penelitian ini disajikan dalam bentuk kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan

di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak. Dalam menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus slovin dengan toleransi taraf kesalahan sebesar 5%. Jumlah populasi masyarakat yang melakukan pelayanan per hari berjumlah 140 orang. Dari hasil perhitungan didapatkan bahwa jumlah sampel yang akan digunakan sebanyak 104 orang. Adapun tehnik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu yaitu tehnik *cluster sampling*.

Dalam penelitian ini penulis memperoleh data melalui hasil penyebaran kuesioner dan survey dari responden yang dijadikan obyek penelitian. Di samping itu, pengolahan dan analisis data terutama untuk menguji hipotesis penelitian, dalam penelitian ini terdapat dua tahap yaitu :

- Mencari hubungan antara variabel bebas yaitu kompetensi pegawai dengan variabel terikat yaitu kualitas pelayanan. Untuk itu dilakukan perhitungan korelasi dengan menggunakan rumus korelasi product moment, sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \cdot \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Uji signifikansi korelasi product moment secara praktis, yang tidak perlu dihitung tetapi langsung dikonsultasikan pada tabel r product moment. Ketentuannya bila r hitung lebih kecil dari tabel , maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Tetapi sebaliknya bila t hitung lebih besar dari t tabel maka H_a diterima. (Sugiyono, 2011:215)

- Mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan, untuk itu digunakan uji statistik Regresi Linear Sederhana. Adapun persamaan umum regresi linear sederhana adalah:

$$Y' = a + bX$$

Untuk dapat menemukan persamaan regresi, maka perlu dihitung terlebih dulu harga a dan b. Adapun rumus untuk menghitung harga a dan b sebagai berikut :

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$b = \frac{n \cdot \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dihitung melalui koefisien r determinasi, dengan cara mengkuadratkan koefisien yang ditemukan (r^2).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1) Keadaan kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan

Kompetensi pegawai merupakan variabel bebas dalam penelitian ini. Untuk itu perlu penulis deskripsikan keadaan kompetensi pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak. Dalam pendeskripsian kompetensi pegawai terdapat tiga indikator yang digunakan yaitu pengetahuan, keterampilan dan sikap. Secara umum kompetensi pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil dapat diklasifikasikan baik, hanya saja masih ada yang perlu menjadi perhatian. Untuk indikator pengetahuan menunjukkan bahwa pengetahuan pegawai sangat baik, hal ini didukung dengan pengetahuan pegawai mengenai persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan sehingga mereka mampu menjelaskan dengan baik kepada masyarakat. Pada indikator keterampilan ada yang menjadi sorotan peneliti yaitu penilaian masyarakat terhadap kurangnya ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan. Terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan dapat berasal dari pegawai itu sendiri maupun kesalahan dari masyarakat saat mengisi formulir. Indikator sikap pegawai dapat dikatakan baik hal ini ditunjukkan dengan sikap pegawai yang mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat, bersikap sopan, tidak emosional, berpenampilan rapi dan menarik, ramah, adanya pelayanan ekstra dan penyelesaian pelayanan yang tepat waktu.

Kualitas pelayanan merupakan variabel terikat dalam penelitian ini. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pontianak penulis mendeskripsikan secara umum dengan menggunakan indikator yaitu kesederhanaan, keterampilan, keamanan, keterbukaan, ekonomis dan keadilan. Dilihat secara keseluruhan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dikatakan baik, tetapi masih ada yang harus menjadi sorotan. Untuk indikator kesederhanaan pelayanan dapat dikatakan baik sebab prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, cepat dan mudah dipahami. Sebagian kecil saja yang menyatakan tidak baik hal ini dikarenakan masih ada sebagian masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan pelayanan sehingga mereka harus pulang kembali, hal ini yang menimbulkan kesan pelayanan berbelit-belit.

Indikator kejelasan dan kepastian terkait dengan persyaratan pelayanan dan kepastian pejabat yang berwenang memberikan pelayanan dikatakan baik hal ini dibuktikan dengan kondisi lapangan dimana persyaratan pelayanan sudah ditempel di ruangan pelayanan dan adanya struktur organisasi yang dipajang. Untuk kejelasan dan kepastian biaya pelayanan dapat dikatakan kurang jelas hal ini disebabkan masyarakat tidak mengetahui secara pasti biaya pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan peraturan ada. Hal ini didukung dengan tidak adanya peraturan yang berlaku ditempel pada papan pengumuman seperti Perda Kabupaten Pontianak Nomor 4 Tahun 2009 tentang Retribusi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil.

Indikator keamanan pelayanan banyak responden yang member tanggapan baik sehingga menunjukkan proses hasil produk pelayanan yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak memiliki kepastian hukum. Selain itu administrasi kependudukan yang telah dimiliki memberikan manfaat yang besar untuk mengurus keperluan yang lainnya dan masyarakat merasa aman karena telah mentaati peraturan yang berlaku.

Indikator keterbukaan pelayanan menunjukkan adanya transparansi baik dari sisi prosedur, persyaratan, dan biaya pelayanan. Keterbukaan pelayanan terkait dengan prosedur sosialisasi adanya program khusus dinas dan kesanggupan pegawai menerima tanggapan dan saran dari publik sudah baik. Hal ini didukung dengan fakta dilapangan bahwa adanya prosedur pelayanan yang telah ditempel serta adanya pelaksanaan sosialisasi untuk program khusus yang akan dilaksanakan oleh dinas, misalnya pemutihan KK, dispensasi akta kelahiran dan program E-KTP. Di sisi lain keterbukaan untuk biaya pelayanan dapat dikatakan masih kurang baik, hal ini sependapat dengan banyaknya tanggapan negatif responden. Penulis juga melihat kondisi dilapangan bahwa rincian biaya pelayanan tidak tercantum di papan pengumuman atau papan informasi.

Indikator ekonomis pelayanan menunjukkan bahwa biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan kondisi masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Secara umum dapat dikatakan wajar meskipun sebagian kecil saja yang mengatakan tidak wajar. Penulis memandang bahwa masih terdapat masyarakat miskin di wilayah Kab. Pontianak. Selain itu adanya masyarakat yang menganggap ketidaksesuaian biaya pelayanan dengan peraturan yang berlaku dikarenakan masih ada sebagian masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan meminta bantuan orang lain sehingga biaya pelayanan menjadi lebih mahal.

Indikator keadilan pelayanan menunjukkan bahwa keadilan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak dapat dikatakan baik, dikarenakan banyaknya penilaian positif yang diberikan responden. Masih adanya responden yang memberikan penilaian negatif berdasarkan hasil wawancara kepada Kasi Pelayanan Akta dan Kependudukan dikarenakan pelayanan biasanya mendahului kepentingan penduduk yang sangat mendesak misalnya surat keterangan miskin, selain itu juga pelayanan didahului apabila ada penduduk yang lanjut usia ataupun penyandang cacat.

2) Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini terdapat dua tahap sebagaimana yang telah disebutkan pada bagian sebelumnya. Dalam mencari hubungan antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan menggunakan rumus korelasi product moment. Melalui proses perhitungan didapat **r sebesar 0,693**. Untuk menginterpretasikan hasil perhitungan nilai product moment tersebut, peneliti merujuk pada literatur oleh Sugiyono(2010:184). Nilai koefisien korelasi yang ditemukan sebesar 0,693 termasuk pada kategori yang kuat. Jadi terdapat hubungan yang kuat antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan. Hubungan tersebut baru berlaku untuk sampel, agar berlaku pada populasi penelitian maka perlu diuji signifikansinya. Peneliti langsung mengkonsultasikan pada tabel r product moment. Untuk $N=104$ diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,191. Adapun kriteria untuk menerima dan menolak hipotesis sebagaimana merujuk pada literatur, Sugiyono (2010:187). ***Ketentuan bila r hitung lebih kecil dari r tabel, maka H_0 diterima, dan H_a ditolak. Tetapi sebaliknya bila r hitung lebih besar dari r tabel ($r_h > r_t$) maka H_a diterima.*** Dari hasil tampak bahwa r hitung (0,693) lebih besar dari r tabel (0,191) maka dengan demikian H_a diterima, dengan demikian korelasi 0,693 itu signifikan. Dalam penelitian ini membuktikan bahwa terdapat hubungan antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak.

Analisis dilanjutkan dengan menghitung persamaan regresinya. Persamaan regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk menemukan persamaan regresi tersebut, terlebih dahulu peneliti menghitung nilai a dan b. Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan sebelumnya telah ditemukan nilai a sebesar 1,704 dan nilai b sebesar 1,04. Ini berarti bahwa setiap variabel X dirubah 1 poin maka variabel Y akan berubah sebesar 1,04 poin. Nilai a dan b yang telah ditemukan tersebut dapat dapat

disusun persamaan regresi kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan sebagai berikut:

$$Y' = a + bX \\ = 1,704 + 1,04 X$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai b yang positif, sehingga dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang positif antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya untuk menguji signifikansi pengaruh, yaitu apakah pengaruh yang ditemukan itu berlaku untuk populasi yang berjumlah 140 orang, maka perlu diuji signifikansinya. Dari hasil perhitungan sebelumnya di dapat harga t_{hitung} sebesar 9,698 sedangkan harga t_{tabel} sebesar 1,986. Dari hasil tampak bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka dengan demikian bahwa koefisien pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah signifikan, artinya koefisien tersebut digeneralisasikan atau dapat berlaku pada populasi dimana sampel 104 orang.

Analisis dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi , dengan cara mengkuadratkan koefisien yang telah ditemukan. Jadi koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah $0,693^2 = 0,4802$. Hal ini berarti 48,02% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kompetensi pegawai, sedangkan sisanya 51,98% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

D. Simpulan dan Keterbatasan

1) Kesimpulan

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang memuaskan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kompetensi pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak secara umum sudah baik. Meskipun masih ada yang menjadi perhatian yaitu terkait dengan ketelitian. Dalam kaitannya dengan kompetensi pegawai, perlunya meningkatkan ketelitian yang berpengaruh terhadap hasil pelayanan, misalnya pada tahap verifikasi data maupun pada input

data yang perlu dilakukan pengecekan ulang. Kesempurnaan bukan sifat manusia, tetapi jika kesalahan yang berasal dari pegawai dapat diminimalisir tentunya kekecewaan masyarakat juga akan berkurang. Tentunya masyarakat memiliki penilaian tersendiri atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Pontianak.

Untuk variabel kualitas pelayanan secara umum juga sudah baik. Adapun yang menurut penulis menjadi perhatian yaitu terkait dengan keterbukaan tentang rincian biaya pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan. Menurut penulis apabila keduanya diketahui oleh masyarakat akan memberikan dampak yang positif terhadap anggapan yang ada dimasyarakat. Dalam kaitannya dengan biaya pelayanan, masih terdapat masyarakat yang beranggapan biaya pelayanan tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Alangkah baiknya jika peraturan pemerintah terkait dengan waktu dan biaya pelayanan dapat ditempel di papan informasi. Sehingga masyarakat mengetahui bahwa penarikan biaya pelayanan yang dilakukan Dinas Dukcapil Kabupaten Pontianak sesuai dengan peraturan yang ada. Apabila adanya penambahan biaya pelayanan diluar peraturan yang berlaku, kiranya rincian biaya tambahan tersebut juga diinformasikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat mengetahui tambahan biaya pelayanan tersebut untuk keperluan apa, agar adanya keterbukaan yang memberikan citra positif terhadap pegawai Dinas Du 93 Kabupaten Pontianak.

Hasil analisis diperoleh bahwa variabel kompetensi pegawai (X) memiliki koefisien regresi sebesar 1,04 (bertanda positif) terhadap kualitas pelayanan (Y) dan nilai t_{hitung} sebesar 9,698 dengan tingkat signifikansi 0,05 ($>$ 1,986). Hal ini berarti bahwa kompetensi pegawai (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak dapat diterima. Nilai determinan yang diperoleh sebesar 0,4802. Hal ini berarti bahwa 48,02%

kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kompetensi pegawai. Sedangkan 51,98% dapat dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Melihat keadaan dilapangan penulis merasa perlunya penambahan jumlah pegawai, agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan cepat. Kekurangan jumlah pegawai mengakibatkan proses pelayanan berlangsung lama. Pelayanan yang cepat merupakan bentuk kualitas pelayanan yang diberikan dan menciptakan kepuasan masyarakat karena biasanya masyarakat tidak sabar apabila harus menunggu lama.

2) Keterbatasan Studi

Penelitian ini juga memiliki keterbatasan-keterbatasan. Penulis merasa masih terdapat kekurangan dan kelemahan mengenai ketelitian penulis dalam pengumpulan dan menganalisis data. Melihat luasnya permasalahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan, penelitian ini hanya memfokuskan pada faktor kompetensi pegawai. Sementara banyak faktor yang mempengaruhi kompetensi yang tidak diteliti dalam penelitian ini sehingga kemungkinan ada faktor luar yang dapat memberikan pengaruh lebih besar. Dengan keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang.

E. Ucapan Terima Kasih

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Pemerintah Daerah Kabupaten Pontianak, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak yang telah menerima peneliti untuk melakukan

penelitian dan telah banyak membantu sehingga terselesaikannya penelitian ini.

2. Masyarakat Kabupaten Pontianak yang melakukan pelayanan di Dukcapil Kab.Pontianak yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.

F. Daftar Pustaka

Literatur Buku Bacaan

- Hutasoit,C.S. 2011. *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi* . Jakarta: MAGNAScript Publishing.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Rujukan Elektronik:

- Nyoman, Rudana.,(tt), *Pengaruh Kompetensi Aparat Pemda dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kabupaten Gianyar*, Melalui <<http://www.scribd.com/doc/8577726/>>.

Peraturan Pemerintah:

- Peraturan Daerah Kabupaten Pontianak Nomor 4 Tahun 2009 Tentang Retribusi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Nurul Masriyah 'Aziizir
NIM / Periode lulus : E.42008008 / 2012 - 2013
Fakultas/Jurusan : FISIP / Ilmu Administrasi Negara
E-mail address/HP : cintaislam-forever@yahoo.com / 089693309334

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **):

Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan
Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Pontianak

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- secara *fulltext*
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

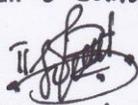
untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal: 8 Januari 2013


(Nurul Masriyah 'Aziizir
nama terang dan tanda tangan mhs

setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author).